

# Guia de Estudos

---



## Escola de Negócios Europeia de Barcelona

Em colaboração com



Prêmio Cum  
Laude 2023:



# Bem-vindo à ENEB

A principal escola de negócios do mundo

---

Nos dedicamos a transformar vidas por meio de uma educação de alta qualidade. Reconhecida como a escola de negócios nº 1 pela Innovatec devido ao nosso ecossistema de inovação tecnológica, oferecemos um ambiente de aprendizado dinâmico e envolvente, projetado para preparar nossos alunos com as habilidades necessárias para o sucesso no competitivo mundo em que vivemos.



# Por que a ENEB?

---

A ENEB - Escola de Negócios Europeia de Barcelona se destaca como uma instituição líder em educação online, especializada em programas de Masters e de Desenvolvimento Diretivo pensados para impulsionar carreiras em escala global.

Com forte presença internacional, a ENEB oferece cursos em espanhol, inglês e português, posicionando-se como a escolha perfeita para aqueles que buscam a excelência educacional sem fronteiras.

Todos os programas formativos da ENEB concedem Certificação Universitária, através do nosso acordo com a Universidad Isabel I, o que valida a qualidade e o reconhecimento internacional dos nossos programas formativos. Ao concluir seus estudos, você estará qualificado para receber ECTS (Sistema Europeu de Transferência de Créditos) de acordo com o programa realizado.

## PRINCIPAIS PARCEIROS

---



## PARCEIROS TECNOLÓGICOS

---



## + 100 PARCEIROS

---



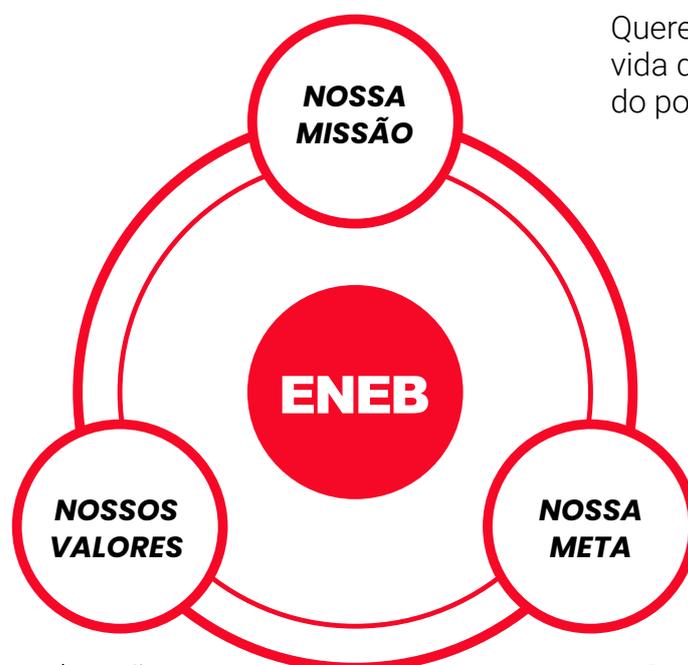


## Você é nossa missão, nossos valores e nossas metas

---

Nossa missão na ENEB é transformar a sua vida. Queremos que você tenha a capacidade de escolher seu próprio caminho e dedicar seu tempo ao que mais te apaixona, sem limites para alcançar seus objetivos. Nos vemos como a porta de entrada para os seus sonhos, oferecendo educação acessível e de alta qualidade.

Estamos comprometidos em garantir que nenhum talento seja deixado para trás e em causar um impacto positivo na nossa sociedade. Com mais de 19.000 alunos por ano, sentimos uma profunda responsabilidade de marcar uma diferença real.



Queremos transformar a vida dos nossos alunos, do ponto A ao ponto E.

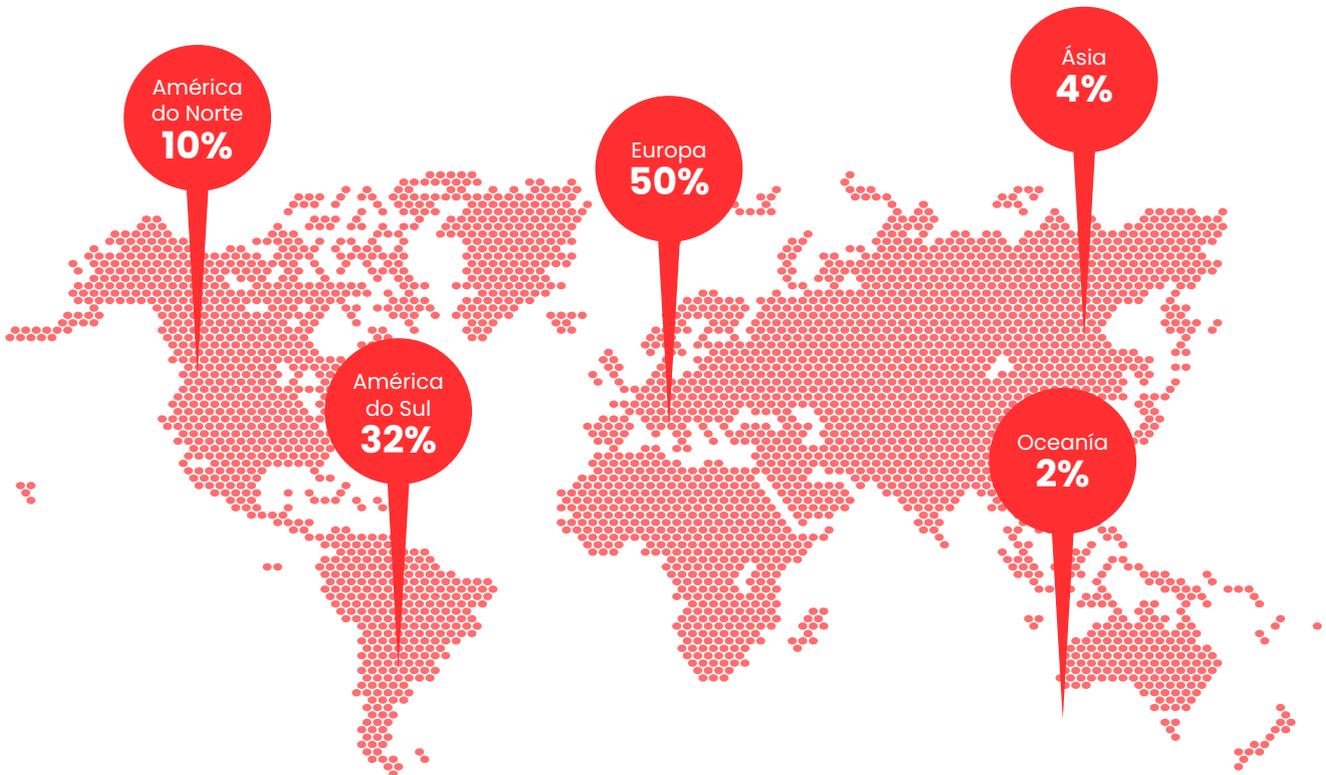
Nosso objetivo é oferecer educação a todos que realmente desejam. Nos esforçamos para quebrar barreiras porque acreditamos que a educação de alto nível deve ser acessível para todos, não apenas para poucos selecionados.

Com mais de 19.000 alunos por ano, sentimos uma profunda responsabilidade de causar um impacto significativo na sociedade.

# ENEB no mundo

---

Na ENEB, cada país representa uma nova oportunidade de transformar o mundo. Mais de 150.000 alunos em 125 países escolheram sabiamente a ENEB para moldar seu futuro e causar um impacto global.



# ENEB em números

---

Os números não são apenas números; eles são o resultado do nosso esforço e dedicação incansáveis. Na ENEB, nossos números impressionam. Refletem nosso compromisso com a excelência e mostram o impacto na educação e transformação global.



# Credenciamentos

Todos os certificados dos nossos programas formativos são emitidos pela ENEB e certificados pela Universidad Isabel I, que pertence ao Espaço Europeu de Educação Superior, garantindo a homogeneidade e a qualidade da sua formação.

Tanto os Masters como os Programas de Desenvolvimento Diretivo da ENEB têm os mais altos reconhecimentos, aprovações e homologações, assegurando a excelência educacional de seu conteúdo. São programas profissionais altamente valorizados em diversas áreas de conhecimento.

As homologações, credenciamentos, afiliações, certificações, registros e reconhecimentos da ENEB são:



Universidad  
Isabel I

Todos os nossos programas formativos são certificados pela Universidad Isabel I.



International  
Education  
Evaluations

Colaboração com o IEE, para validações nos EUA e no Canadá.



CECAP

Membro da Confederación Española de Empresas de Formación.



@nced

Membro da Asociación Nacional de Centros de e-Learning y Distancia.



TRINITY  
COLLEGE LONDON

Centro de Colaboração do Trinity College London.



EFQM

Certificação de qualidade e excelência com a pontuação máxima emitida pela European Foundation for Quality Management.



ICEEX  
EXCELENCIA EDUCATIVA  
CENTRO CERTIFICADO N.º 202141

Certificado de excelência educativa.



Cambra Barcelona  
"doing business"

Câmara de Comercio de Barcelona.



Prêmio Cum laude 2022 – Melhor Escola de Negócios (avaliada pelos seus alunos).



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Marca registrada com o número 3.543.757 na classe 41 de Educação e Treinamento.



CLAEA

Associado ao Conselho Latino-Americano de Escolas de Administração.



a3en  
asociación española de escuelas de negocios

Associado à Asociación Española de Escuelas de Negocios.

# Aprendizagem remota

A ENEB, reconhecida pelas empresas mais prestigiadas de diversos setores, adapta seus programas formativos à realidade do mercado de trabalho, permitindo que os nossos alunos se integrem perfeitamente a qualquer organização e desenvolvam uma carreira promissora.



Promovemos a inserção dos nossos alunos no mercado de trabalho através de acordos com grandes empresas, oferecendo acesso a mais de 14.000 ofertas de emprego nacionais e internacionais.

Além disso, contamos com um departamento de pesquisa de vanguarda para adaptar novas tendências ao mercado atual e um espaço de networking para estudantes, profissionais e empresários trocarem experiências e opiniões.

Na próxima página, estão algumas das empresas onde nossos alunos podem aplicar para vagas de estágio e emprego:



Flexível



Personalizado



Acessível



Online



# Nossa metodologia

---

Na ENEB, você aprende tomando decisões por meio de estudos de caso inspirados na metodologia de Harvard, elaborados por mais de 200 profissionais ativos no mercado de trabalho. Tudo dentro do nosso imersivo Metaverso! Em vez de focarmos na memorização de informações, enfatizamos a preparação de nossos alunos para a tomada de decisões de negócios no mundo real.



## PROGRAMAS ESPECIAIS

---

### “O Desafio do Food Truck”

Na ENEB, você aprende tomando decisões por meio de estudos de caso e simuladores de negócios.

Com conteúdos da Harvard Business Publishing Education e inspirados no Método de Caso de Harvard, instituição em que somos credenciados, visamos que os nossos alunos desenvolvam uma visão estratégica resolvendo problemas de negócios.



Com aulas práticas e por meio de um Campus Virtual imersivo, promovemos a experimentação e o aprendizado de maneira dinâmica, focando na preparação de gestores capazes de tomar decisões no mundo real.



## Aulas ao vivo no Metaverso

Nossas aulas ao vivo, conduzidas por profissionais, especialistas em diversas áreas do conhecimento, são realizadas através do metaverso da ENEB (NUBI). A programação varia conforme a disponibilidade dos professores e o calendário de aulas está sempre atualizado para consulta. Você terá acesso a todas as aulas, mas a sua participação não é obrigatória. De todas as formas, você poderá acessar a gravação das aulas diretamente no Campus Virtual durante todo o seu processo formativo.

Participe dessa experiência interativa e prática, explorando tópicos relevantes do mundo dos negócios em todas as suas dimensões, com professores internacionais.

Se você não puder assistir uma aula ao vivo, não se preocupe. Todas são gravadas e disponibilizadas no campus virtual logo após a sua realização, para que você não perca nenhum conteúdo e possa acessá-las a qualquer momento.

## Aprendizagem flexível

---

### Acesso 24/365

Estude no seu próprio ritmo com nossa metodologia flexível 24/365. Se você é um profissional ocupado ou tem outros compromissos, nossos programas são projetados para se adaptarem à sua vida. É possível iniciar e concluir seus estudos conforme sua conveniência, garantindo uma experiência de aprendizado adaptável e sem estresse.

### Autoavaliação e tarefas práticas

A avaliação é feita por meio da apresentação de trabalhos finais por matéria e após autoavaliações (opcionais) que ajudam a medir o seu progresso. Nossa abordagem flexível permite que você siga a ordem das matérias que melhor se adapte ao seu tempo e às suas necessidades.

## Calendário

---

Todos os nossos programas formativos têm uma data de início flexível, ou seja, começam quando você desejar e nos informar. A duração de cada formação depende do número de créditos (ECTS), variando de 1 mês para os Cursos Profissionalizantes, 5 meses para os Programas de Desenvolvimento Diretivo, 9 meses para os Masters, 12 meses para a opção de MBA + Master e 14 meses para o Global MBA.

“

**Graças ao nosso**

**Método  
24/7**

**responderemos a todas  
as suas perguntas e  
dúvidas durante todo o  
seu processo formativo.**



# O que oferecemos:

- Sessões de boas-vindas
- Aulas ao vivo em nosso metaverso NUBI com profissionais ativos e altamente qualificados
- Apoio da nossa equipe de secretaria através do metaverso
- Possibilidade de estágios em empresas
- Parcerias com outras escolas e empresas
- Registro em nosso banco de empregos
- Oportunidades de networking e acesso à comunidade ENEB
- Carteirinha de estudante



# Presidente de classe

---

Na ENEB, como parte do compromisso e da excelência com os alunos de todo o mundo, todos os programas contam com presidentes de t que são os principais guias e apoiadores dentro da instituição, além de desempenharem um papel fundamental na promoção de uma rede de contatos robusta, projetada para expandir suas oportunidades profissionais e acadêmicas.

Todos alunos estão convidados a se conectarem com esses líderes e estarem atualizados sobre os últimos desenvolvimentos e oportunidades em nossa comunidade acadêmica. Eles oferecerão recursos valiosos e conselhos estratégicos para maximizar seu potencial de empregabilidade e sucesso acadêmico.

Conecte-se, colabore e cresça conosco!



**Saqib Achakzai**

*MBA*

Diretor sênior da Deloitte em Londres, é um revisor oficial de contas com mais de quinze anos de experiência em serviços financeiros. A sua experiência inclui transformação empresarial, conformidade e auditorias financeiras para clientes no Reino Unido, nos EUA e no Médio Oriente.



**Patrick Linton**

*Master em BI & Business Analytics*

Com mais de 33 anos de experiência em matéria de aplicação da lei, especializou-se em ciber-forense, ciber-segurança e gestão de riscos. Reconhecido pela sua liderança, capacidade de comunicação e capacidade analítica, apoiadas por uma vasta formação e certificação em várias disciplinas relacionadas com o ciberespaço.



**Roner Chichirita**

*MBA & Master em Big Data e BI*

Enfermeiro nas Filipinas, trabalha em um grande hospital alemão e atualmente estuda no MBA & Master em Big Data e Business Intelligence, na ENEB. O seu objetivo como Presidente de Classe é melhorar as suas capacidades de liderança e ajudar os estudantes. Além disso, trabalha como consultor fiscal para a comunidade filipina em Hamburgo e como hobby, gosta de construir móveis IKEA e criar páginas Web.



**Steven Poole**

*MBA & Master em Supply Chain Management*

Steven Poole é um líder reconhecido no setor ferroviário australiano, com mais de 20 anos de experiência. Atua como investigador principal no maior operador ferroviário da Austrália. Na área de Segurança do Trabalho, ele conseguiu reduções notáveis nos índices de incidentes e lesões, além de melhorias significativas no desempenho das equipes através da gestão de pessoas.



**Samir Bouazzi**

*MBA & Master em Gestão de Equipes*

Profissional experiente em TI, vendas e desenvolvimento de negócios, licenciado em Ciências da Computação na Tunísia. Geriu projetos em todos os continentes e atualmente atua como Supervisor de Seção na Darwish Holding, no Catar, onde impulsiona o crescimento das vendas e promove a excelência da equipe. Seu empenho na satisfação do cliente, nas estratégias inovadoras e no desenvolvimento da equipe fazem dele um trunfo valioso como Presidente de Classe.



## O que esperamos dos alunos?

---

O sucesso é o resultado de um esforço constante. Não há atalhos para a excelência. Dedique-se totalmente a cada tarefa e projeto, e os seus resultados falarão por si.



-  Participação Ativa
-  Presença Visível
-  Maximizar Oportunidades
-  Perseverança
-  Criação De Comunidade
-  Networking Ativo
-  Liderança Exemplar
-  Esforço Constante

---

“Não poderia estar mais feliz com meus estudos na ENEB. A plataforma on-line inclui conteúdo atual, aplicável aos cenários da vida real e a qualidade do Master superou todas as minhas expectativas.”



“Estou impressionada com o profissionalismo e a dedicação de toda a equipe da escola. Dos membros do corpo docente à equipe administrativa, cada interação e aspecto da minha experiência tem sido excelente”.

# Certificações

Aqui estão os exemplos dos certificados da ENEB e da Universidad Isabel I, que poderão ser emitidos dependendo do seu programa formativo.



# Certificado de conclusão



# Programa de estágio

A ENEB, reconhecida pelas empresas mais prestigiadas de diversos setores, adapta seus programas formativos à realidade do mercado de trabalho, permitindo que os nossos alunos se integrem perfeitamente a qualquer organização e desenvolvam uma carreira promissora.

Para promover a inserção laboral dos nossos alunos, mantemos acordos com grandes empresas, oferecendo acesso a mais de 14.000 ofertas de estágio e emprego, nacionais e internacionais.

## Caráter Internacional

Todos os alunos com foco em negócios internacionais, ciências empresariais, administração de empresas e áreas afins podem se candidatar para um estágio internacional por meio de nosso parceiro Worldwide Internships, nos Estados Unidos, México, República Dominicana, Espanha, França, Tailândia, China, Malásia, Emirados Árabes Unidos, Nova Zelândia e outros países.

Contamos com um departamento de pesquisa de vanguarda para adaptar nossas formações as novas tendências e ao mercado atual, além de um espaço de networking para estudantes, profissionais e empresários trocarem experiências e perspectivas.

Abaixo estão algumas empresas onde os nossos estágios podem ser realizados:





## Oportunidades de Trabalho

---

A ENEB é uma porta de entrada para oportunidades em empresas de alto prestígio em diversos setores. Nossos programas, alinhados às demandas do mercado atual, capacitam os alunos para prosperar e avançar profissionalmente.

Firmamos parcerias estratégicas que proporcionam acesso exclusivo a uma vasta rede com mais de 14.000 ofertas de emprego. O registro é opcional e mantemos a mais estrita confidencialidade de acordo com a legislação europeia para privacidade e proteção de dados pessoais, em conformidade com o Regulamento Europeu de Proteção de Dados RGPD 2016/679 e o RD 1720/2007.

Ao se inscreverem, nossos alunos recebem suporte personalizado para a elaboração de currículos e cartas de apresentação, aumentando suas chances de sucesso nas seleções.



# Bolsas e ajudas

Conscientes de que a educação deve estar disponível para todos, a ENEB dispõe de um sistema de bolsas de estudos para alunos de Masters e PDDs. As vagas são limitadas e se concedem por ordem de inscrição. Oferecemos as seguintes bolsas de estudo:

**Bolsa de estudos direta:** aberta de forma limitada em cada período de inscrição. Obtenha sua bolsa de estudos direta sem a necessidade de trâmites administrativos.

**Bolsa de estudos para excelência acadêmica:** destinada aos alunos com um perfil de excelência em méritos acadêmicos e profissionais.

**Bolsa para o talento empreendedor:** destinada a todos os empresários que desejam aplicar seus estudos profissionalmente.

**Bolsa para mulheres e promoção da igualdade:** voltada para candidatas que buscam crescimento profissional e formação de alto nível. Na ENEB, promovemos a igualdade de gênero e apoiamos a inserção das mulheres no mercado de trabalho.

**Subvenção executiva:** destinada a profissionais em posições gerenciais que precisam de formação contínua no ambiente empresarial.

**Bolsa empresa:** destinada a todos os profissionais que desejam impulsionar suas carreiras e aspiram cargos de alta direção.

**Bolsa de estudos para autônomos:** voltada para profissionais autônomos que desejam estudar para aprofundar seus conhecimentos e adquirir habilidades para expandir seus negócios.

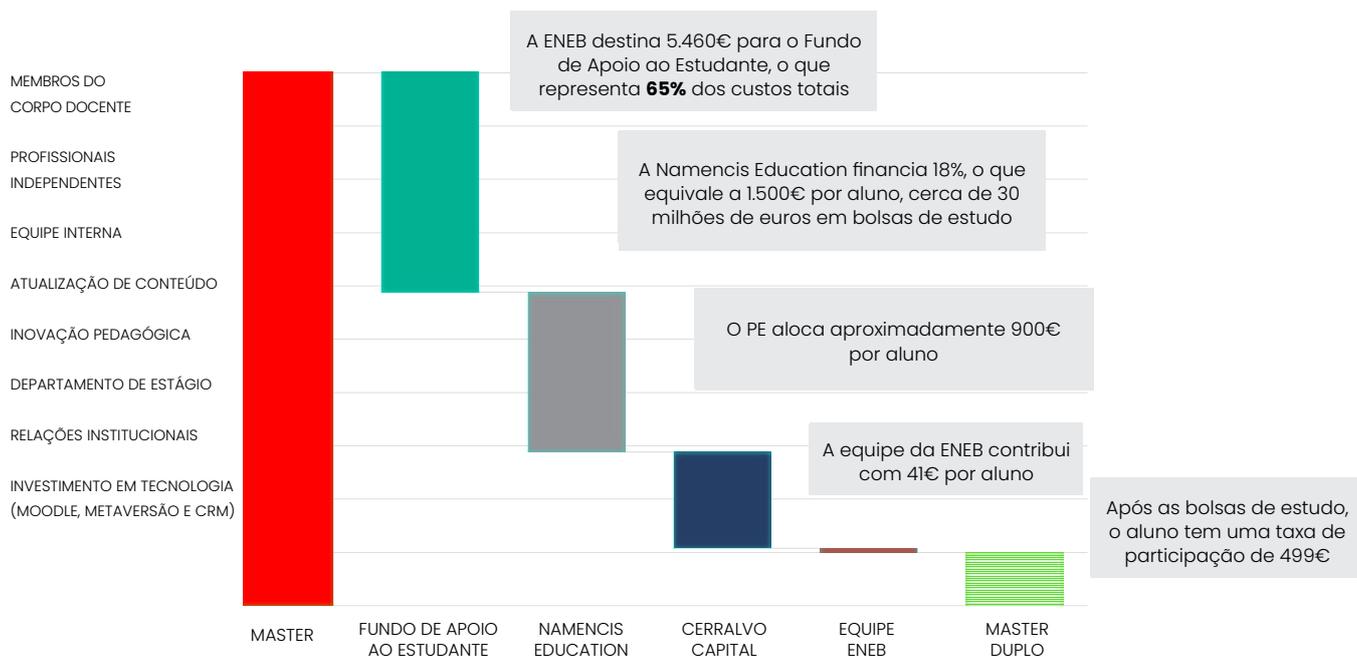
**Bolsa PMEs:** destinada a empresários que desejam adquirir conhecimentos para contribuir com o crescimento de suas empresas.

**Bolsa de Integração ao emprego (para desempregados):** para quem busca ensino de qualidade com o objetivo de voltar ao mercado de trabalho.

**Bolsa de estudos para a mobilidade geográfica:** destinada a alunos que desejam estudar em qualquer lugar do mundo e adquirir uma visão global do ambiente empresarial.

# Temos o compromisso de tornar a educação acessível para todos

Na ENEB, nos dedicamos a democratizar a educação por meio da acessibilidade e qualidade excepcionais. Nosso compromisso nos leva a investir na criação de oportunidades para que cada aluno prospere e se destaque, independentemente de restrições financeiras.



“A ENEB não apenas me ofereceu a chance de concluir meu Master por um preço imbatível como também proporcionou a flexibilidade que eu precisava para atingir meus objetivos. Essa experiência realmente transformou minha vida, abrindo portas para novas oportunidades e direcionando meu futuro.”

“Encontrei tudo o que precisava na ENEB: conteúdo de qualidade em um formato que me permitiu equilibrar trabalho, vida pessoal e estudos, a um preço que eu podia pagar.”





# PDD em Supply Chain Management

## **INTRODUÇÃO**

O PDD em Supply Chain Management é um programa de treinamento avançado desenvolvido para quem deseja aprimorar suas habilidades e conhecimentos em gestão da cadeia de suprimentos. Num mundo cada vez mais globalizado e competitivo, a gestão eficiente da cadeia de abastecimento é essencial para o sucesso dos negócios.

Escolha formar-se na ENEB, uma das escolas de negócios à distância mais relevantes da Europa e treine ao mais alto nível a partir de qualquer lugar e com o apoio diário de todos os professores e tutores.

## **DUAS TITULAÇÕES**

Após a conclusão dos estudos, você poderá obter um diploma duplo emitido pela Escola de Negócios Europeia de Barcelona, aprovado e certificado pela Universidade Isabel I:

- PDD em Supply Chain Management
- Certificado do Programa de Inglês para Negócios

Vale lembrar que o curso de inglês para obtenção do Certificado do Programa de Inglês para Negócios é opcional e em nenhum caso condiciona a qualificação do PDD.

## **QUEM É O PÚBLICO-ALVO?**

O PDD em Supply Chain Management tem como objetivo:

- Diretores e gestores de empresas que desejam otimizar suas operações logísticas e de abastecimento, melhorando a eficiência e rentabilidade de sua cadeia de abastecimento.
- Profissionais de logística e compras que pretendam adquirir novas competências e conhecimentos em áreas como gestão de stocks, planeamento de produção, gestão de fornecedores ou otimização de transportes.
- Consultores e assessores que desejam se especializar em gestão da cadeia de suprimentos e assessorar empresas na implementação de melhores práticas.
- Empreendedores e pequenos empresários que desejam melhorar a eficiência de suas operações e a qualidade do atendimento ao cliente por meio da gestão da cadeia de suprimentos.
- Profissionais de outras áreas que pretendam complementar a sua formação com conhecimentos em gestão da cadeia de abastecimento, como marketing, finanças, recursos humanos ou tecnologias de informação.

## **OBJETIVOS**

O PDD em Supply Chain Management tem os seguintes objetivos:

- Desenvolver habilidades em gerenciamento da cadeia de suprimentos para melhorar a eficiência dos negócios.
- Entender os processos da cadeia de suprimentos e como eles afetam a lucratividade da empresa.
- Adquirir habilidades em análise de dados e tomada de decisão baseada em dados.
- Aprender a gerenciar com eficácia os riscos na cadeia de suprimentos.
- Desenvolver habilidades para trabalhar efetivamente em equipe e liderar equipes de trabalho.
- Desenvolver competências de comunicação e negociação com fornecedores e clientes da cadeia de abastecimento.

### **OPORTUNIDADES DE CARREIRA**

- **Diretor de Operações:** responsável por planejar, organizar, gerenciar e controlar as operações da empresa, incluindo a cadeia de suprimentos.
- **Gerente de logística:** responsável pela gestão de estoque, transporte e distribuição de mercadorias e serviços.
- **Consultor SCM:** especializado em assessorar empresas na otimização de sua cadeia de suprimentos, com o objetivo de melhorar a eficiência e rentabilidade das operações.

### **ADMISSÃO**

Para se inscrever em qualquer um de nossos programas de master, os candidatos devem atender aos seguintes requisitos:

- Possuir um título de graduação, como Bacharelado, Arquitetura, Engenharia (Superior ou Técnica), Diploma ou outra qualificação equivalente.
- Ser estudante em busca de uma carreira universitária ou formação superior equivalente.
- Ser um profissional com experiência ou projeção na área de atuação correspondente ao programa.
- Caso você não atenda a nenhuma das condições mencionadas, entre em contato com a escola. O departamento de admissões analisará sua situação específica de forma personalizada.

# PLANO DE ESTUDOS

## **BLOCO 1. GESTÃO DE OPERAÇÕES**

- Módulo 1. Estratégia empresarial
- Módulo 2. Gestão de operações
- Módulo 3. A demanda
- Módulo 4. Desenvolvimento de produtos
- Módulo 5. Sistemas de operações
- Módulo 6. Planejamento e gestão de processos
- Módulo 7. Planejamento operacional
- Módulo 8. O fator humano na gestão de operações

## **BLOCO 2. SUPPLY CHAIN**

- Módulo 1. Supply chain
- Módulo 2. Gestão de compras
- Módulo 3. Gestão de armazéns
- Módulo 4. Modelos logísticos
- Módulo 5. Logística reversa
- Módulo 6. Modelo da Amazon
- Módulo 7. Inovação e sustentabilidade

## **BLOCO 3. DISTRIBUIÇÃO COMERCIAL**

- Módulo 1. Canais comerciais
- Módulo 2. Distribuição comercial e direito da concorrência
- Módulo 3. Política comercial e regulamentação
- Módulo 4. Comércio internacional
- Módulo 5. Comércio exterior
- Módulo 6. Gestão Incoterms
- Módulo 7. Internacionalização de empresas

## **BLOCO 4. QUALIDADE DE PROCESSO**

- Módulo 1. Qualidade como sistema de gestão
- Módulo 2. Estratégias de qualidade
- Módulo 3. Fases de um plano de qualidade
- Módulo 4. Controle de qualidade
- Módulo 5. Análise e melhoria contínua da qualidade
- Módulo 6. Política de qualidade e meio ambiente na empresa
- Módulo 7. Normativa ISO

## **BLOCO 5. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

- Módulo 1. A digitalização empresarial
- Módulo 2. Inteligência artificial (IA)
- Módulo 3. Internet das coisas (IoT)
- Módulo 4. Blockchain
- Módulo 5. Big Data e Business Intelligence (BI)
- Módulo 6. Computação em nuvem (cloud)
- Módulo 7. Automação e robótica industrial
- Módulo 8. Cibersegurança

## **EXPLORANDO O PLANO DE ESTUDOS**

### **BLOCO 1. GESTÃO DE OPERAÇÕES**

A gestão de operações envolve o gerenciamento das atividades cotidianas de uma organização para atingir seus objetivos estratégicos. Esta seção aborda estratégias e práticas para planejar, gerenciar e otimizar as operações comerciais.

#### **Módulo 1. Estratégia empresarial**

Aprenda a criar e implementar estratégias de negócios que orientem o sucesso organizacional. Este tópico abrange o desenvolvimento de planos estratégicos, o alinhamento de recursos com os objetivos de negócios e a adaptação às mudanças no ambiente de negócios.

#### **Módulo 2. Gestão de operações**

Este tópico se concentra no gerenciamento eficaz das operações diárias de uma empresa. Você aprenderá sobre planejamento e controle de operações, gerenciamento da cadeia de suprimentos e técnicas para melhorar a eficiência operacional.

#### **Módulo 3. A demanda**

Saiba como gerenciar a demanda dentro da organização. Este tópico aborda técnicas de previsão de demanda, estratégias de gerenciamento de estoque e alinhamento da capacidade com as necessidades dos clientes.

#### **Módulo 4. Desenvolvimento de produtos**

Este tópico explora o processo de desenvolvimento de produtos, da ideia ao lançamento. Você aprenderá sobre o gerenciamento do ciclo de vida do produto, o planejamento de recursos e a coordenação das atividades de desenvolvimento.

#### **Módulo 5. Sistemas de operações**

Os sistemas de operações são essenciais para o gerenciamento eficiente das atividades comerciais. Este tópico aborda a seleção, a implementação e a otimização dos sistemas de operações, incluindo a tecnologia da informação e os sistemas de automação.

#### **Módulo 6. Planejamento e gestão de processos**

Este tópico se concentra no planejamento e no gerenciamento de processos de negócios. Você aprenderá sobre design de processos, otimização de fluxo de trabalho e técnicas para melhorar a qualidade e a eficiência das operações.

#### **Módulo 7. Planejamento operacional**

O planejamento operacional envolve a criação de planos detalhados para orientar as atividades diárias da organização. Este tópico abrange o planejamento de recursos, a programação de tarefas e o gerenciamento de capacidade para garantir que a organização atinja seus objetivos operacionais.

#### **Módulo 8. O fator humano na gestão de operações**

Este tópico explora a função do fator humano no gerenciamento de operações. Você aprenderá sobre motivação dos funcionários, gerenciamento de mudanças e técnicas para envolver e capacitar os funcionários para melhorar o desempenho operacional.

## **BLOCO 2. SUPPLY CHAIN**

Esta seção se concentra nos princípios e práticas do gerenciamento da cadeia de suprimentos. Você aprenderá sobre operações da cadeia de suprimentos, compras, gerenciamento de depósitos e modelos de logística. Esse conhecimento é essencial para otimizar a eficiência da cadeia de suprimentos e atingir os objetivos comerciais.

### **Módulo 1. Supply chain**

Entenda os componentes e as funções de uma cadeia de suprimentos. Aprenda sobre o gerenciamento da cadeia de suprimentos, os principais processos e estratégias para melhorar o desempenho da cadeia de suprimentos.

### **Módulo 2. Gestão de compras**

Explore os princípios da gestão de compras. Saiba mais sobre os processos de aquisição, seleção de fornecedores e estratégias de compras eficazes para garantir a qualidade e a eficiência de custos.

### **Módulo 3. Gestão de armazéns**

Entenda a função do gerenciamento de armazéns na cadeia de suprimentos. Aprenda sobre operações de armazém, gerenciamento de estoque e práticas recomendadas para otimizar a eficiência do armazém.

### **Módulo 4: Modelos logísticos**

Conheça os diferentes modelos de logística e suas aplicações. Explore estratégias para projetar e gerenciar sistemas de logística para garantir a entrega de mercadorias em tempo hábil e com boa relação custo-benefício.

### **Módulo 5: Logística reversa**

Explore o conceito de logística reversa. Saiba mais sobre os processos envolvidos no gerenciamento de devoluções, reciclagem e descarte de resíduos e os benefícios da implementação de estratégias de logística reversa.

### **Módulo 6: Modelo da Amazon**

Entenda as estratégias de logística e cadeia de suprimentos usadas pela Amazon. Conheça as práticas inovadoras que tornaram a Amazon líder em gestão de cadeia de suprimentos e logística de comércio eletrônico.

### **Módulo 7. Inovação e sustentabilidade**

Explore o papel da inovação e da sustentabilidade na gestão da cadeia de suprimentos. Saiba mais sobre práticas sustentáveis, logística ecológica e estratégias para integrar a inovação para melhorar o desempenho da cadeia de suprimentos e o impacto ambiental.

## **BLOCO 3. DISTRIBUIÇÃO COMERCIAL**

Esta seção aborda os princípios e as práticas da distribuição comercial. Ela explora os canais de comércio, a lei de distribuição e concorrência, as políticas comerciais, o comércio internacional, o comércio exterior, o gerenciamento de Incoterms e a internacionalização de empresas.

#### **Módulo 1. Canais comerciais**

Aprenda sobre os diferentes tipos de canais de distribuição comercial, incluindo canais diretos e indiretos, e como selecioná-los e gerenciá-los.

#### **Módulo 2. Distribuição comercial e direito da concorrência**

Compreender os aspectos legais da distribuição comercial, incluindo a lei da concorrência, regulamentos antitruste e requisitos de conformidade.

#### **Módulo 3. Política comercial e regulamentação**

Estude as políticas e regulamentações comerciais que afetam a distribuição do comércio, incluindo tarifas, acordos comerciais e regulamentações de importação/exportação.

#### **Módulo 4. Comércio internacional**

Explora os princípios do comércio internacional, incluindo a dinâmica do mercado global, barreiras comerciais e estratégias de comércio internacional.

#### **Módulo 5. Comércio exterior**

Entenda os processos e desafios do comércio exterior, incluindo logística, procedimentos alfandegários e métodos de pagamento internacional.

#### **Módulo 6. Gestão Incoterms**

Saiba mais sobre os Incoterms (Termos Comerciais Internacionais), sua importância no comércio internacional e como usá-los para gerenciar as responsabilidades de remessa e entrega.

#### **Módulo 7. Internacionalização de empresas**

Estuda as estratégias e os desafios da expansão internacional das empresas, incluindo estratégias de entrada no mercado, gerenciamento intercultural e marketing global.

### **BLOCO 4. QUALIDADE DE PROCESSO**

Esta seção enfatiza a importância dos sistemas de gestão da qualidade e da melhoria contínua para garantir a excelência operacional e a satisfação do cliente nos contextos de hospitalidade e gestão de receitas.

#### **Módulo 1. Qualidade como sistema de gestão**

O gerenciamento da qualidade é apresentado como uma abordagem integrada para atingir e manter altos padrões em todas as operações comerciais. Este tópico aborda os princípios e as estruturas dos sistemas de gestão da qualidade, destacando sua função de atender às expectativas dos clientes e melhorar a eficiência organizacional.

#### **Módulo 2. Estratégias de qualidade**

Aqui, você explorará várias estratégias para implementar iniciativas de qualidade em hospitalidade e gerenciamento de receitas. Isso inclui a definição de objetivos de qualidade, a aplicação de técnicas de aprimoramento da qualidade e o alinhamento de estratégias com metas organizacionais para melhorar a prestação de serviços e a eficiência operacional.

### **Módulo 3. Fases de um plano de qualidade**

Este tópico detalha as fases envolvidas no desenvolvimento e na execução de um plano de qualidade abrangente. Ele inclui os estágios de planejamento, implementação, monitoramento e avaliação, garantindo abordagens sistemáticas para a garantia de qualidade e esforços de melhoria contínua.

### **Módulo 4: Controle de qualidade**

Neste tópico, você aprenderá sobre as metodologias de controle de qualidade usadas para monitorar e verificar a conformidade com os padrões de qualidade. Técnicas como controle estatístico de processos, procedimentos de inspeção e auditorias de qualidade são exploradas para manter a consistência e a confiabilidade na prestação de serviços.

### **Módulo 5. Análise e melhoria contínua da qualidade**

Este tópico se concentra em técnicas de análise de dados de qualidade e na condução de iniciativas de melhoria contínua em contextos de hospitalidade e gerenciamento de receitas. Você estudará métodos para identificar as causas básicas dos problemas de qualidade, implementar ações corretivas e promover uma cultura de melhoria contínua.

### **Módulo 6. Política de qualidade e meio ambiente na empresa**

Aqui, é examinada a integração das práticas de gerenciamento da qualidade com as iniciativas de sustentabilidade ambiental. Os tópicos incluem o desenvolvimento de políticas ambientais, a conformidade com os requisitos regulatórios e a promoção de práticas ambientalmente responsáveis em todas as operações organizacionais.

### **Módulo 7: Normas ISSO**

Este tópico apresenta as normas da International Standards Organisation (ISO) relevantes para a hotelaria e o revenue management. Você explorará as estruturas da ISO, como a ISO 9001 (Sistemas de Gestão da Qualidade) e a ISO 14001 (Sistemas de Gestão Ambiental), destacando seu papel na obtenção da excelência operacional e no atendimento aos padrões do setor.

## **BLOCO 5. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

Esta seção examina o impacto das tecnologias digitais nas operações de hotelaria e no gerenciamento de receitas, destacando estratégias para aproveitar as inovações digitais para melhorar as experiências dos clientes e a eficiência operacional.

### **Módulo 1. A digitalização Empresarial**

Este tema apresenta estratégias de transformação digital para integrar tecnologias digitais às operações de hotelaria e ao gerenciamento de receitas. As discussões incluem a digitalização de processos, o aprimoramento da prestação de serviços por meio de plataformas digitais e o aproveitamento da análise de dados para a tomada de decisões informadas.

## **Módulo 2. Inteligência Artificial (IA)**

Aqui, você explorará as aplicações da inteligência artificial (IA) na hotelaria e no gerenciamento de receitas. Os tópicos incluem melhorias no atendimento ao cliente orientadas por IA, análise preditiva para previsão de demanda e otimização da eficiência operacional por meio de soluções baseadas em IA.

## **Módulo 3. Internet das Coisas (IoT)**

Esse tema examina a Internet das Coisas (IoT) e seus aplicativos para aprimorar os processos operacionais nos setores de hospitalidade e gerenciamento de receitas. Os tópicos incluem dispositivos inteligentes habilitados para a IoT, conectividade de dados e aproveitamento de dados da IoT para obter insights e tomar decisões em tempo real.

## **Módulo 4: Blockchain**

Neste curso, você estudará a tecnologia blockchain e suas possíveis aplicações para melhorar a transparência e a segurança nas operações de hospitalidade e no gerenciamento de receitas. Os tópicos incluem sistemas de transações baseados em blockchain, gerenciamento da cadeia de suprimentos e melhoria da confiança e da rastreabilidade nos processos de negócios.

## **Módulo 5: Big Data e Business Intelligence (BI)**

Aqui, você explorará as ferramentas de análise de big data e business intelligence (BI) para extrair insights acionáveis de grandes conjuntos de dados nos setores de hospitalidade e revenue management. Os tópicos incluem a tomada de decisões orientada por dados, a análise preditiva e a otimização das experiências dos clientes por meio de estratégias orientadas por BI.

## **Módulo 6. Computação em Nuvem (Cloud)**

Este tópico aborda soluções de computação em nuvem e seus benefícios para operações de hotelaria e gerenciamento de receitas. As discussões incluem infraestrutura baseada em nuvem, escalabilidade, armazenamento de dados e aproveitamento de plataformas de nuvem para soluções de TI flexíveis e econômicas.

## **Módulo 7. Automação e Robótica Industrial**

Aqui, você estudará as aplicações da automação industrial e da robótica para otimizar os processos operacionais nos setores de hospitalidade e gerenciamento de receitas. Os tópicos incluem automação de processos robóticos (RPA), automação na prestação de serviços e melhoria da eficiência por meio de tecnologias robóticas.

## **Módulo 8. Cibersegurança**

Esse tema examina os princípios de segurança cibernética e as práticas recomendadas para proteger ativos digitais e dados de clientes em operações de hospitalidade e gerenciamento de receitas. As discussões incluem estruturas de segurança cibernética, regulamentos de privacidade de dados e estratégias para atenuar ameaças e vulnerabilidades cibernéticas.